GARANTIA

Guarde bem a Nota Fiscal e o Termo de Garantia. Eles são documentos necessários em caso de reclamação.

A hora de receber a encomenda de um produto comprado é sempre cheia de grande euforia. Assim, preste atenção para não se entusiasmar demais e esquecer algumas providęncias importantes. Por exemplo, verifique se o produto que está sendo entregue confere com a Nota de Pedido e com a Nota Fiscal. Caso identifique algum problema, recuse o recebimento, especificando o motivo, e exija a correção do problema identificado ou a troca do produto.

Os prazos previstos no Código de Defesa do Consumidor (Art. 26) para reclamar dos defeitos aparentes ou de fácil constatação em produtos e serviços são: 30 dias para os não-duráveis, como: alimentos ou serviço de lavagem de roupa; e 90 dias para os duráveis, como: eletrodomésticos ou a reforma de uma casa.

É bom lembrar que os fornecedores podem oferecer prazos maiores de garantia, através do Termo de Garantia. Por isso, não se esqueça de exigir o Termo de Garantia juntamente com a Nota Fiscal e o Manual de Instruções.

Existe ainda o direito ao arrependimento (Art.49 do Código de Defesa do Consumidor), do tipo: - Fiz o negócio, mas me arrependi. Não quero mais ficar com o produto ou serviço. Mas lembre-se: você só terá o direito de se arrepender e desistir do contrato se o negócio foi feito fora do estabelecimento comercial, em casos como: vendas por telefone, telemarketing, Internet, entre outras. Nesses casos, o seu prazo de arrependimento é de 7 dias.

Ministério da Justiça – MJ
Secretaria de Direito Econômico – SDE
Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor – DPDC